

ABSTRAK

Inovasi E-Health di Indonesia dipelopori oleh pemerintah kota Surabaya dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat yang akan datang ke puskesmas dan rumah sakit untuk mendaftar secara online. Implementasi layanan E-Health di RSUD dr M. Soewandhie memiliki angka ketidakpuasan sebesar 31,4% menjadi latar belakang penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi behavioral intention non pengguna dan use behavior pengguna pada sistem pendaftaran online.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik. Berdasarkan waktunya, penelitian ini termasuk cross sectional dengan pendekatan kuantitatif. Responden penelitian ini adalah 50 orang non pengguna dan 50 orang pengguna pendaftaran online.

Faktor yang mempengaruhi behavioral intention non pengguna antara lain kemampuan IT, petugas pendamping serta faktor E-Health yang memiliki hubungan terhadap behavioral intention non pengguna adalah performance expectancy dan effort expectancy. Sedangkan faktor yang mempengaruhi use behavior pengguna adalah kemampuan IT, pengalaman, pengetahuan, petugas pendamping dan fasilitas E-Kios.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua variabel yang berpengaruh terhadap behavioral intention non pengguna dan use behavior yaitu kemampuan IT dan petugas pendamping. Untuk meningkatkan pelayanan yang perlu dilakukan rumah sakit adalah menyediakan petugas pendamping yang selalu standby untuk meningkatkan kemampuan IT pengguna.

Kata kunci : Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), use behavior , e-Health, pendaftaran online